



SUMÁRIO EXECUTIVO

Construindo uma estrutura tecnológica pronta para recalls

ALIMENTOS E BEBIDAS

A contaminação cruzada, patógenos e rotulagem incorreta são apenas algumas razões possíveis pelas quais os fabricantes de alimentos e bebidas podem precisar fazer um recall de produtos. Embora os recalls não sejam um resultado inevitável para todos os fabricantes, aqueles que estão preparados para responder rapidamente aos recalls têm maior probabilidade de minimizar possíveis inconvenientes, custos e danos a sua reputação.

Os recalls são complicados e envolvem muitas partes que podem incluir fornecedores, ingredientes, receitas, rótulos, distribuidores. Para compreender a magnitude potencial de um recall, é útil decompor o processo em cinco etapas lógicas: prevenção, identificação, notificação, remoção e reposição. Os fabricantes de alimentos e bebidas que conseguirem implementar processos eficazes envolvendo essas etapas estarão idealmente posicionados para responder da melhor forma a praticamente qualquer problema de recall que venham ser necessários – e talvez até mesmo ter como prioridade evitar um recall.

Continue lendo para descobrir como os fabricantes de alimentos e bebidas podem aproveitar a tecnologia para otimizar essas etapas e construir uma estrutura sólida de prontidão para recalls.

Tenha um plano

Clientes, consumidores e órgãos reguladores esperam que os fabricantes de alimentos e bebidas adotem uma abordagem proativa e responsiva em relação à gestão de qualidade e recalls. O **Guia de Recursos de Recall** da United Fresh Produce Association recomenda que os fabricantes de alimentos e bebidas tenham planos de recall implantados que forneçam “procedimentos específicos, definam termos e atribuam funções e responsabilidades quando surgir um problema de segurança alimentar em um produto”.

Uma parte importante de estar pronto para um recall é ser capaz de monitorar e rastrear as origens dos ingredientes com rapidez e precisão, a fim de conter eventos adversos de qualidade em toda a rede de abastecimento (em alguns casos, evitando a necessidade de recalls antes mesmo de serem iniciados). Para conseguir isso, algumas empresas estão considerando o **blockchain**, mas a tecnologia ainda está em seu estágio inicial.

Felizmente, existem tecnologias bem estabelecidas e comprovadas que podem ajudar os fabricantes não apenas a identificar contenções e estreitar o foco para lotes específicos como também permitir que aumentem a eficiência de todos os estágios de um recall – seja isolar rapidamente os produtos, notificar os afetados ou colocar produtos de reposição nas prateleiras o mais rápido possível. Essas tecnologias são utilizadas com o objetivo de limitar ao máximo o impacto de um recall, sem comprometer a segurança.

Para garantir que estejam efetivamente preparados para um possível recall, os fabricantes devem montar uma estrutura tecnológica em torno dos cinco processos principais a seguir.

Motivos para um recall

Recall pode ser definido como ações tomadas por uma empresa para retirar um produto do mercado. Os recalls podem ser realizados por iniciativa própria da empresa ou por solicitação de um órgão regulador. Veja alguns motivos que podem requerer um recall:

- Caso em que há uma probabilidade razoável de que o uso do produto causará consequências adversas graves para a saúde
- Situação em que o consumo de um produto pode causar consequências adversas temporárias à saúde ou em que a probabilidade de consequências graves à saúde é alta
- Caso em que há um erro, mas o consumo do produto provavelmente não causará consequências adversas à saúde

1. Prevenção

Benjamin Franklin pode não ter pensado especificamente em alimentos e bebidas quando disse: “um grama de prevenção vale um quilo de cura”, mas este é um axioma que os fabricantes e distribuidores de alimentos ainda devem ter em mente. A prevenção é o aspecto mais crítico da prontidão para recalls. É o fator com maior probabilidade de evitar ou, pelo menos, minimizar o impacto geral de um recall.

A prevenção se estende por todo o ciclo de vida do produto – de matérias-primas até o consumo do produto. Alguns dos processos e sistemas que podem ser implementados para medidas de prevenção eficazes incluem:

Conformidade do fornecedor—Os fornecedores de um fabricante de alimentos e bebidas **apresentam uma alta área de risco potencial**. Os fabricantes podem melhorar a segurança do produto integrando dados completos de fornecedores e interagindo com eles com mais frequência.

A tecnologia que permite que os fabricantes avaliem um determinado fornecedor, a mercadoria, a qualidade do item e a classificação de conformidade/risco, também permite que eles apliquem os níveis adequados de divulgação de material, teste e certificação de qualidade do fornecedor de forma geral ou especificamente quanto à conformidade ou processos.

Conforme os fabricantes processam solicitações de informações (RFIs), solicitações de propostas (RFPs) e certificações de fábricas, a implementação de tecnologia que apoie a divulgação de materiais integrada pode simplificar os processos para fornecedores de baixo risco e alta qualidade – fornecer escrutínio adicional para certificações de alto risco relativas a fornecedores, materiais e fábricas. Os processos de divulgação e triagem de materiais podem identificar problemas proativamente, proteger a segurança do produto e reduzir o lead time e os custos do processo.

Receitas globais – O uso de sistemas e processos que oferecem suporte a receitas globais pode ajudar a impedir o uso de ingredientes não aprovados nos produtos (porém, isso não significa que as receitas são precisamente as mesmas de região para região; isso significa que os fabricantes têm controle global sobre as receitas.) Certos aditivos e ingredientes que são permitidos em um país, podem não ser permitidos em outros. Além disso, a rotulagem e **as afirmações de saúde** que são válidas para um país, podem ser proibidas em outros. Por exemplo, afirmações como “baixo teor de gordura”, “alto teor de fibras” ou “ajuda a diminuir o colesterol” estão sujeitas a leis nacionais e regionais. O não cumprimento dessas leis locais pode resultar em um recall.

Garantia da qualidade integrada aos sistemas de produção – Os fabricantes podem proteger proativamente a segurança do produto e melhorar o valor do produto final integrando a garantia da qualidade desde avisos de remessa adiantada até estoque, produção, expedição e logística. A tecnologia que permite aos fabricantes monitorar e identificar proativamente riscos e problemas pode ajudar a impedir que um lote suspeito seja usado ou expedido. Isso não só ajuda a garantir a segurança como também pode aumentar o valor do produto final.

Práticas de manutenção de ativos – Procedimentos inadequados de transição, medidas de higiene precárias, encanamentos ou telhados com vazamento, aparas metálicas que entram nos processos de embalagem e outros problemas de manutenção de ativos podem resultar em recalls. Tecnologias como sistemas de gestão de ativos empresariais (EAM) ajudam a melhorar a eficácia da manutenção preventiva de ativos e equipamentos de produção para proteger a qualidade do produto, reduzir riscos de segurança e aumentar a disponibilidade e longevidade dos ativos.

Além disso, o uso de tecnologias de alerta que avisam quando há uma mudança de condições que pode comprometer a segurança alimentar (como quando a temperatura está muito baixa ou a umidade é muito alta) também pode reduzir significativamente os riscos de contaminação. Ao praticar a manutenção preventiva e ser capaz de monitorar condições fora de tolerância, os fabricantes podem melhorar proativamente a segurança do produto, minimizar as depreciações e melhorar as taxas de atendimento.

Conformidade do rótulo – Existem duas áreas-chave onde a conformidade dos rótulos pode ser um problema. A primeira é a garantia de que os ingredientes listados correspondem ao que realmente está no produto. A não divulgação de todos os ingredientes, especialmente se houver potencial para reações alérgicas, pode resultar em um recall. Em segundo lugar, as afirmações nutricionais e de saúde de um rótulo de produto devem ser precisas e cumprir as normas governamentais. A tecnologia pode ajudar os fabricantes a garantir que eles tenham meios de se certificar de que os rótulos correspondam – especialmente quando a complexidade aumenta como resultado da mudança de fórmulas ou variações de disponibilidade de matéria-prima.

Teste de recall – Os fabricantes não devem esperar que os problemas ocorram. Em vez disso, devem realizar “simulações de incêndio” com o recall, com funções bem definidas atribuídas aos colaboradores. Os fabricantes devem levar a preocupação com a rastreabilidade de volta à cadeia de suprimentos, exigindo feedback oportuno e preciso dos fornecedores quanto ao histórico das matérias-primas e manter um registro das respostas. Os problemas de segurança e qualidade dos alimentos podem ser gerenciados mais prontamente se for possível a colaboração, de modo que todos os parceiros na cadeia de abastecimento possam identificar a fonte direta e o destinatário direto dos itens rastreáveis. O fornecimento de alimentos saudáveis depende de uma cadeia de suprimentos sólida.

Avaliação de risco do fornecedor – Os fabricantes podem aproveitar tecnologias avançadas de inteligência de negócios – como **inteligência artificial e aprendizagem de máquina** – para analisar o desempenho e classificar com mais precisão os fornecedores, os materiais e a qualidade da produção. Ao usar scorecards dos fornecedores, que são gerados a partir dos dados coletados para criar classificações de risco, os fabricantes podem ajudar a direcionar os volumes de pedidos de compra para fornecedores mais confiáveis – e também reduzir os riscos de segurança. Uma vez que muitos fornecedores não têm pessoal para implementar programas avançados de qualidade e conformidade, os fabricantes podem deixar de fazer apenas auditorias e implementar educação com valor agregado. Os fabricantes podem usar o planejamento da cadeia de suprimentos para realizar análises do tipo “e se” caso fornecedores específicos forem afetados. Ao melhorar a qualidade dos fornecedores, os fabricantes podem ajudar a reduzir custos – e os custos de seus fornecedores – enquanto melhoram a qualidade e a consistência dos produtos.

2. Identificação

Após uma investigação de um mês em meio de um surto de *Listeria* nos Estados Unidos, **a Jensen Farms, com sede no Colorado, precisou fazer um recall voluntário** de seus melões Rocky Fordbrand. No final das contas, foram atribuídas aos melões 33 mortes e um total de 147 doenças associadas em 28 estados. Esse foi **um dos mais letais** surtos de doenças transmitidas por alimentos nos Estados Unidos até o momento. A Jensen Farms finalmente entrou com pedido de falência, os proprietários da empresa foram obrigados a pagar uma restituição e **por muito pouco evitaram de ir para a prisão**.

Por mais trágica que seja a história da Jensen Farms, há lições a serem aprendidas. Quando uma tecnologia que pode fornecer acesso imediato a dados precisos e atualizados está implementada, os fabricantes ficam muito mais bem posicionados para limitar as consequências de um possível recall de produtos.

As soluções de rastreabilidade modernas adicionam níveis de visibilidade e transparência que permitem aos fabricantes executar o recall de produtos em poucas horas e com alta precisão. Embora a rastreabilidade dos lotes seja um componente essencial da segurança alimentar, a incapacidade de identificar quais lotes específicos estão envolvidos, muitas vezes para obter uma margem de segurança, resulta no recolhimento de mais produtos do que provavelmente seria necessário.

Os recursos de análise de recall de lote dos sistemas modernos de planejamento de recursos empresariais (ERP) permitem que os fabricantes identifiquem precisamente de onde vêm as matérias-primas e as embalagens, como são processadas e consumidas e para onde o produto finalizado é enviado. Além disso, identificar e localizar rapidamente os lotes reais ou lotes afetados do produto ajuda a reduzir a contaminação cruzada e a probabilidade de disseminação de patógenos por meio do contato com máquinas ou equipamentos. Além disso, as ferramentas de gerenciamento do ciclo de vida do produto (PLM) podem ajudar a identificar outras receitas que podem conter o mesmo contaminante.

A coleta de dados transacionais em tempo real é a base da rastreabilidade. Pode ser usada proativamente no interesse da eficiência, bem como reativamente no caso de um recall de produto. O uso proativo permite que os fabricantes testem e verifiquem a rastreabilidade das entradas da cadeia de suprimentos como parte contínua das operações. Cada vez mais, os regulamentos de segurança alimentar incluem normas para velocidade de recall. As organizações precisam provar que podem encontrar e retirar todos os alimentos potencialmente contaminados da cadeia de suprimentos dentro de um prazo especificado.

3. Notificação

Assim que os lotes problemáticos são identificados, os fabricantes precisam notificar os reguladores e clientes afetados, os varejistas precisam remover os produtos de suas prateleiras e os distribuidores precisam alertar seus clientes. No entanto, não é suficiente apenas comunicar o problema ao longo da cadeia. Os fabricantes também precisam garantir que todos os fornecedores afetados também sejam notificados para que possam identificar e corrigir a causa da contaminação.

Quanto mais tempo leva para alertar os clientes afetados sobre um problema, mais tempo esses lotes problemáticos ficarão nas prateleiras. Isso não apenas aumenta o risco potencial de problemas de saúde como também pode prejudicar várias marcas – fabricante, seus fornecedores, distribuidores e **varejistas**. As mídias sociais influenciaram muito a velocidade com que as informações são compartilhadas, bem como o número de pessoas que obtêm essas informações. Agora, milhares de pessoas ficam sabendo sobre um recall de alimentos, mesmo que isso não as afete diretamente. Essa é outra razão pela qual é importante que os fabricantes fiquem atentos aos problemas de recall e garantam que todas as partes afetadas sejam notificadas imediatamente.

Na verdade, na era da comunicação instantânea, não é absurdo imaginar um dia em que os consumidores esperarão ser pessoal e imediatamente informados sobre recalls ou falhas, bem como ser instruídos sobre como obter produtos de reposição. As empresas líderes de mercado que descobrirem como fazer isso terão uma vantagem competitiva.

Além de ter meios para fornecer notificações urgentes, os fabricantes também precisam se certificar de que seus processos de notificação existentes são suficientes. A realização de recalls simulados regulares ou “simulações de incêndio” permite que um fabricante aprimore os modelos de notificação de recall que já estão em vigor. Os recursos colaborativos dos sistemas modernos de ERP ou de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) podem ser usados para enviar notificações rapidamente para as pessoas certas.

4. Remoção

A resposta natural para os varejistas é retirar imediatamente todos os produtos de um fabricante afetado das prateleiras – não apenas os lotes afetados – em uma tentativa de proteger os consumidores e suas marcas. Isso pode tornar ainda mais caro um empreendimento que já é caro. **Em média, um recall custa 15 milhões de dólares por incidente e pode causar danos significativos à reputação e credibilidade das marcas.** Essa é outra razão crítica pela qual ter acesso imediato às informações sobre os lotes realmente afetados pode ajudar a minimizar o custo final do recall. Isso pode ajudar a limitar a extensão com a qual os varejistas removem das prateleiras produtos fora do escopo dos lotes afetados.

5. Reposição

Quanto mais tempo leva para repor os produtos nas prateleiras das lojas, mais receita é perdida. A chave para minimizar o tempo que se leva para reabastecer estoques e prateleiras é garantir que os fabricantes possam colaborar efetivamente com fornecedores e clientes usando soluções de gestão da cadeia de abastecimento (SCM), como ferramentas de planejamento avançadas. Isso permite que os fabricantes avaliem exatamente como estimar recursos e custos e fazer uso máximo da capacidade de produção, ao mesmo tempo que atendem à demanda por seus outros produtos. Os fabricantes podem usar inclusive uma análise do tipo “e se” de uma ferramenta de planejamento avançada para modelar cenários de reposição durante “simulações de incêndio” e ajudar a desenvolver planos de contingência.

Seja proativo

A segurança alimentar e a eficácia do recall não são eventos isolados. Abrangem vários processos, cruzam diversas disciplinas e podem impactar várias empresas. Os recalls de produtos podem causar danos irreparáveis às marcas e até mesmo tirar as empresas do mercado. Os fabricantes não podem esperar que surja um problema para depois implementar um plano de segurança alimentar ou de recall. Nesse ponto, já será muito lenta e ineficaz. Clientes serão perdidos, reputações manchadas e custos acumulados.

Os fabricantes precisam avaliar sua eficácia em termos de prevenção, identificação, notificação, remoção e reposição. Precisam criar estratégias proativas concebidas para reduzir os riscos. A chave para implementar essas estratégias é que os fabricantes incorporem a tecnologia que usam para operar os negócios. Com as soluções modernas de EAM, ERP e SCM implementadas, os fabricantes estarão muito mais bem posicionados para responder de forma rápida e eficaz aos problemas quando eles surgirem, minimizando custos e mantendo a confiança do cliente e a própria reputação.

SAIBA MAIS



Siga-nos:



A Infor desenvolve aplicações de negócios na nuvem para segmentos específicos. Com mais de 17.000 funcionários e 67.000 clientes em mais de 170 países, o software da Infor foi criado para o progresso. Para saber mais visite: www.infor.com.

Marca Registrada© 2021 Infor. Todos direitos reservados. O nome e o desenho da marca Infor presentes neste documento são marcas registradas da Infor ou de empresas subsidiárias da Infor. Todas outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos proprietários. www.brasil.infor.com.

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2285299-pt-BR-0721-2